

UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET PROSES KARTI

Doküman No	P.1.8.4
Yayın Tarihi	10.01.2017
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	24.11.2018

PROSESİN AMACI : ISO 9001 KYS'nin ve TOBB Akd. Sisteminin gözden geçirilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesini sağlamak.

STANDART MADDESİ

ISO 9001:2015 Madde : 10.2 Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler
Akreditasyon Madde No: 1.8 Kalite ve Dökümantasyon

GİRDİLERİ	KAYNAKLARI	ÇIKTILARI	İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR ve KAYITLAR
1. ISO 9001 KYS istekleri 2. Üye ve Personel Anket Raporları 3. Üye Ziyaretleri (Görüşme formu) 4. Eğitim/etkilik anketleri raporları 5. Uygunsuzlukların ve düzeltici faaliyetlerin ve İyileştirme için fırsatların belirlenmesi	İnsan Altyapı Çalışma ortamı	1. İyileştirme sayısı (uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet) 2. Müşteri memnuniyeti	AİK Ve YGG Toplantı Tutanaqları (F.7) Yıllık İç denetim planı (F.15) Denetim Soru Listesi (F.05) Uygunuzluk ve düzeltici faaliyet (DÖF) formu (F.06) Üye Geri Beslemesi Ve Şikayet Formu (F.24) Üye iletişim Formu (F.12) DÖF, Öneri Ve Şikâyetler Takip Formu (F.28)

PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	Stratejik Plan Hedefleri PERFORMANS KRİTERLERİ	RİSKLER	FIRSATLAR	Stratejik Plan ve KALİTE HEDEFİ
Yönetim Temsilcisi-Kalite Sorumlusu Tüm personel	Uygunuzluk ve düzeltici faaliyetlerin sayısı Üye Ziyareti sayısı	1. KYS şartlarına uymama, 2. Kalitesizlik maliyetlerinde artış 3. Müşteri ve personel memnuniyetsizliği 4. Stratejik hedeflerin gerçekleşmeme durumu	1. İyileştirme için fırsatlar 2. Personel ve müşteri memnuniyeti artış	1. Üye Ziyaretlerini arttırmak 2. Uygunuzluk ve düzeltici faaliyet sayısını arttırmak
ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN PROSES / FAALİYETLER			
Yönetim Prosesi Tüm prosesler	Tüm prosesler			

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Sekreter	Sayfa No 1/2

PROSES	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER	
				O	Ş	R	öncelik				
İÇ DENETİM	KYS şartlarına uymama,	Tüm süreçler	İş verimliliğın azalması ve hedeflere ulaşamamak	5	5	25	1	Denetim Planı ve soru listeleri hazırlandı	İyileştirme için fırsatlar değerlendiriliyor DÖF açılmalı	Denetim kayıtları	
	Kalitesizlik maliyetlerinde artış	Tüm süreçler	Üye memnuniyetsizliği ve verimlilik azalışı	3	5	15	2	Yıllık İş Planları hazırlandı ve kontrol ediliyor	Bütçeler her ay meclis onayına sunuluyor	SP gerçekleştirme durumları	
	Müşteri ve personel memnuniyetsizliği	Tüm süreçler	Üye ve Personel memnuniyetsizliği	4	4	16	2	Araştırma anketleri yapılıyor	AİK ve YGG Personel toplantılarında görüşülmeli.	Toplantı tutanakları	
	Stratejik Hedeflerin gerçekleşmeme durumu	Tüm süreçler	İyileştirme fırsatlarını değerlendirememek Hedeflere ulaşamamak	4	5	20	1	AİK ve YGG toplantıları yapılıyor	Sürekli talep öneri ve şikayetler alınmalı, DÖF açılmalı	İyileştirme sayısı, Üye geri besleme (öneri şikayet talep) Listesi ve DÖF takip listesi	
Risk Öncelik Durumu 1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25) 2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19) 3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12) 4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)				Risk Değerlendirme Kriterleri				Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli 2- Hemen düzeltilebilir 3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı 4- Üye Memnuniyetsizliği 5- Üye Kaybı			

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Sekreter	Sayfa No 2/2